

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	17
1.5 Batasan Penelitian	18
1.6 Sistematika Penulisan	18
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Pelayanan	20
2.2 Pengertian Pelayanan Publik	21
2.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik	24
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	25
2.5 Konsep Pelayanan Rumah Sakit.....	30
2.6 Konsep Mutu Pelayanan Kesehatan	34
2.7 Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit	35



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.8 Pandangan Islam Tentang Kualitas Pelayanan	36
2.9 Penelitian Terdahulu.....	38
2.10 Definisi Konsep	41
2.11 Konsep Operasional.....	43
2.12 Kerangka Pemikiran	44

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	46
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	46
3.3 Jenis dan Sumber Data	46
3.4 Metode Pengumpulan Data	47
3.5 Subjek Penelitian	47
3.6 Teknik Analisa Data	49

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Indragiri Hulu	50
4.1.1 Sejarah Kabupaten Indragiri Hulu.....	50
4.1.2 Visi dan Misi Kabupaten Indragiri Hulu	52
4.2 Gambaran Umum RSUD Indrasari Rengat Kabupaten Indragiri Hulu	53
4.2.1 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat Kabupaten Indragiri Hulu	57
4.2.2 Struktur Organisasi Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat.....	59

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.1 Identitas Responden.....	81
5.2 Analisa Pelayanan Rawat Inap Kelas III Pada Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat Kabupaten Indragiri Hulu	82
5.2.1 Kesederhanaan.....	83
5.2.2 Kejelasan	85
5.2.3 Kepastian Waktu.....	89
5.2.4 Akurasi.....	91
5.2.5 Keamanan	93
5.2.6 Tanggung Jawab	96
5.2.7 Kelengkapan sarana dan Prasarana.....	98
5.2.8 Kemudahan Akses	105
5.2.9 Kedisiplinan, kesopanan dan ramah	108
5.2.10 Kenyamanan	114
5.3 Hasil Observasi	118
5.4 Hambatan Dalam Pelayanan Rawat Inap Kelas III Pada Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat.. Kabupaten Indragiri Hulu	119

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan.....	121
6.2 Saran	122